

## ABSTRAK

Diny Asrizal, No.BP 15101155310592, Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis (2019), Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai variabel intervening pada nasabah Bank Nagri Cabang Uatama Padang, dibawah bimbingan Ibuk Dr. Ir. ZefriYenni, MM dan Ibuk Marta Widian Sari, SE, MM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan, dan fasilitas terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah pada Bank Nagri Cabang Uatama Padang. Baik secara parsial, maupun bersama-sama. Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Nagri Cabang Uatama Padang sebanyak 96 nasabah. Metode analisis menggunakan analisis regresi berganda, path analisis, untuk uji hipotesis digunakan yaitu uji T dan uji F dengan menggunakan SPSS 21.0.

Berdasarkan hasil penelitian, maka didapatkan temuan sebagai berikut : Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan ( $0,000 < 0,05$ ), fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan ( $0,003 < 0,05$ ), Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas ( $0,000 < 0,05$ ), fasilitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas ( $0,003 < 0,05$ ), Kepuasan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas ( $0,000 < 0,05$ ), Kualitas Pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah ( $0,000 < 0,05$ ), Kualitas Pelayanan, fasilitas dan kepuasan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas ( $0,000 < 0,05$ ), Kontribusi kualitas pelayanan, fasilitas terhadap kepuasan sebesar 0,550 atau 55,0%, sedangkan sisanya 45%, sumbangan kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan terhadap loyalitas sebesar 0,690 atau 69,0%, sedangkan sisanya 31% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh sumertana (2016), novandy dkk (2015), sofyan dkk (2013) dan wijaya (2011).

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening**

## **ABSTRACT**

*Diny Asrizal, No. BP 15101155310592, Management of the Faculty of Economics and Business (2019), Influence of Service Quality, and Facilities on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as an intervening variable for customers of Bank Nagri Branch Utama Padang, under the guidance of Dr. Ir. Zefri Yenni, MM and Ibuk Marta Widian Sari, SE, MM.*

*This study aims to determine how much influence Quality of Service, and facilities on loyalty through customer satisfaction at Bank Nagri Branch Utama Padang. Both partially and together. The samples in this study were 96 customers from Nagri Bank, Utama Padang Branch. The method of analysis uses multiple regression analysis, path analysis, for the hypothesis test used, namely the T test and F test using SPSS 21.0.*

*Based on the results of the study, the findings are as follows: Service Quality has a significant effect on satisfaction (0,000 <0,05), facilities have a significant effect on satisfaction (0,003 <0,05), Service Quality has a significant effect on loyalty (0,000 <0,05) , facilities have a significant effect on loyalty (0.003 <0.05), Satisfaction has a significant effect on Loyalty (0.000 <0.05), Quality of Service and facilities together have a significant effect on customer satisfaction (0,000 <0,05), Service quality, facilities and satisfaction together have a significant effect on loyalty (0,000 <0,05), Contributions to service quality, facilities to satisfaction of 0,550 or 55,0%, while the remaining 45%, donations service quality, facilities and loyalty to loyalty of 0.690 or 69.0%, while the remaining 31% is influenced by other variables not examined.*

*The results of this study are in line with those conducted by Sumertana (2016), Novandy et al (2015), Sofyan et al (2013) and Wijaya (2011).*

***Keywords: Service Quality, and Facilities Against Loyalty Through Customer Satisfaction As Intervening Variables***